LPN1312A1

N°42 décembre 2013

GROUPE SNI

Plaine Normande

La Lettre au locataire

Le parcours résidentiel

Accompagner les besoins de nos résidents selon l'évolution de leur foyer, de leur âge, de leur situation économique, tel est l'enjeu du parcours résidentiel.

De par la taille et la diversité de notre patrimoine, nous sommes en mesure de proposer une prestation sur mesure : de l'habitat très social à l'accession à la propriété, en passant par le logement social ou le logement intermédiaire.
La mobilité résidentielle vise également à libérer des logements pour faciliter l'entrée de nouvelles familles, ce que prévoit la loi MOLLE.

L'enquête biennale obligatoire, présentée dans cette édition, permet certes de déceler les locataires qui seront assujettis au surloyer (Supplément de Loyer de Solidarité), mais elle s'avère également être un outil primordial pour la connaissance de l'occupation sociale de notre patrimoine. Elle nous permet d'anticiper autant que possible les situations et les attentes de nos clients et de relever le défi du parcours résidentiel : vous proposer un habitat adapté tout au long de votre vie et veiller à optimiser l'occupation du parc social dans une logique d'équité.

L'enquête biennale sur l'occupation sociale du patrimoine

Une enquête obligatoire : à quoi sert-elle ?

GROUPE Caisse des Dépôts

À vendre

Yvetot (76190)

Maison mitoyenne T4

77 m²

19, rue Jacques-Villon

130 800 €*

Entrée, séjour, cuisine, WC, salle de bains et 3 chambres à l'étage, garage et jardin.

Classe énergétique : 331 à 450 kWh/m²/an — F

Contact :

Groupe SNI - GIE VENTES
Serge GIFFARD
Tél. : 0811 74 12 12 / 06 27 01 78 21
sgiffard@groupesni.fr

* prix de vente aux locataires du département, hors frais de notaire et bancaires

À louer

Le Havre (76600)

Appartement T3

67 m²

A proximité commerces et services

439,99 € hors charges

Situé au 4e étage avec ascenseur. Offrant séjour et cuisine séparés, 2 chambres, salle de bains avec baignoire et wc séparé. Balcon et placards de rangement.

188,72 € de charges

Classe énergétique : 151 à 230 kWh/m²/an — D

Contact :

Pôle commercialisation Le Havre
Tél. : 02 35 24 52 47

Aunay-sur-Odon (14260)

Le Champ de Foire

35 km de Caen

Maison T4

2e étage

89,80 m²

4, allée Luce-de-Rémilly

725,60 € hors charges

Offrant au rez-de-chaussée : Séjour-salon de 27,21 m², cuisine de 8,13 m² et wc séparé, 3 chambres et une salle de bains à l'étage. Garage, terrasse privative et jardin.

35,40 € de charges

Classe énergétique : 151 à 230 kWh/m²/an — D

Contact :

Pôle commercialisation Caen
Tél. : 02 31 27 58 54

32 maisons MUSE à Giberville sur le Plateau à l'est de Caen

Le clos des Coquelicots à Giberville

Le Plateau s'étend sur trois communes (Giberville, Mondeville et Colombelles). Il s'agit d'une ancienne cité ouvrière convertie en quartier résidentiel après la fermeture en 1993 de la Société Métallurgique de Normandie. Les 32 maisons à ossature bois et dotées du label BBC Effinergie sont réparties en 8 T3 de plain-pied et 24 T4 à R+1. Elles répondent aux exigences du développement durable et sont équipées de panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire.

La réhabilitation de la résidence du Mail à Rouen s'achève

Les villas Mustad à Duclair

La résidence de 108 logements a été construite en 1982. Elle se situe à l'est du quartier Saint-Sever qui est en pleine mutation pour devenir un quartier d'affaires et accueillir 1 500 nouveaux logements. Cette réhabilitation avait pour objectif de maintenir ce patrimoine à un niveau de qualité et d'attractivité comparable au niveau général du quartier en améliorant la qualité technique, la sécurité et le confort des locataires. Les travaux, d'un montant de 29 624,00 € HT par logement, ont porté notamment sur l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments avec la pose de menuiseries PVC et volets roulants, la réfection des installations électriques et le remplacement des équipements sanitaires ainsi que d'une partie des revêtements de sols.

Le monoxyde de carbone

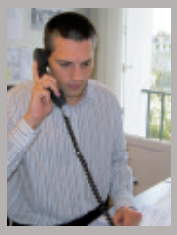
Les intoxications au monoxyde de carbone concernent tout le monde… Les bons gestes de prévention aussi. En pleine saison de chauffage de nos logements, La Plaine Normande vous rappelle quelques conseils :

- **Faites vérifier** et entretenir avant chaque hiver vos installations de chauffage, eau chaude, ventilation…
- **Respectez** le mode d'emploi des appareils à combustion (chauffages d'appoint, groupes électrogènes, appareils à gaz…).
- **Aérez** au moins 10 minutes par jour.

Le monoxyde de carbone est un gaz toxique, invisible, inodore, non-irritant… et mortel.

Sites d'information :
Inpes.sante.fr • prevention-maison.fr • sante.gouv.fr

Témoignage



Christophe LECAPLAIN,
Assistant administratif Direction
Gestion Locative

« Entré en 2003 à La Plaine Normande en qualité de Chargé de clientèle en agence, je suis en charge depuis 2011, au sein du service clientèle à la Direction de la Gestion Locative du siège social, de la mise en œuvre et du suivi des enquêtes annuelles et biennales.

L'année de l'enquête biennale, presque tout mon temps, ainsi que celui d'une collaboratrice, est monopolisé par par cette mission des mois d'octobre à février. Si le travail de saisie est quelque peu fastidieux, j'apprécie de garder la relation client que j'avais en agence. En effet, nous répondons à de nombreuses sollicitations téléphoniques de nos locataires désireux d'avoir des explications, d'être rassurés ou que nous avons dû relancer (10,5 % des enquêtés). Tout l'intérêt réside également dans le traitement des données a posteriori et dans l'analyse qui en est faite au bénéfice de l'Etat, de nos partenaires et de nous-mêmes afin d'améliorer la réponse aux besoins sociaux »

L'enquête biennale sur l'occupation sociale du patrimoine.

Une enquête obligatoire, mais à quoi sert-elle ?

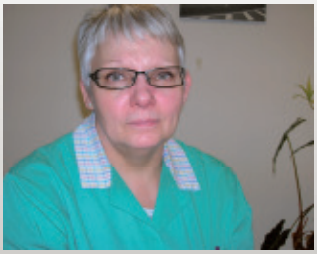
Depuis 1997, en vertu des articles L 442.5, R 442.13 et R 442.14 du Code de la Construction et de l'Habitation, tous les 2 ans, les organismes sociaux sont tenus de faire, avant le 28 février, une enquête auprès de tous leurs locataires qui sont, eux aussi, dans l'obligation d'y répondre. Vous avez été destinataire de cette enquête que La Plaine Normande vous a adressée début octobre.

L'enquête biennale a pour but de connaître l'occupation sociale des logements locatifs sociaux financés par les aides de l'Etat, de déceler les locataires assujettis au supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et d'en calculer le montant. Elle est plus complète que l'enquête annuelle qui est réalisée chaque année sur un échantillon de locataires et qui sert à collecter uniquement les informations nécessaires à l'application du SLS.

Le SLS ne s'applique qu'aux familles dont les revenus dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources fixés chaque année par l'Etat pour l'attribution de logements, soit moins de 3 % des locataires de La Plaine Normande. Lors de votre emménagement, vos revenus ne doivent pas dépasser ces plafonds. Si, au cours de la période de location, votre situation financière s'améliore et vous amène à dépasser ce plafond, vous pouvez continuer à bénéficier de votre logement en contrepartie d'un SLS.
De plus, cette enquête permet de produire des statistiques sur l'occupation sociale et d'en observer les évolutions pour mieux répondre aux besoins des clients.

Enfin, le locataire dont les plafonds dépassent de plus de 20 % les plafonds d'attribution se verra invité par La Plaine Normande à un examen de sa situation et des possibilités d'évolution de son **parcours résidentiel**. La Société l'informera des différentes possibilités d'accession à la propriété auxquelles il peut prétendre.

Focus sur...



Thérèse HULLEY,
Agent d'entretien

« J'occupe un poste d'agent d'entretien à Blainville-sur-Orne depuis 4 ans. Mon métier, c'est entretenir le patrimoine bien sûr, mais c'est aussi et surtout, maintenir un cadre de vie propre et agréable pour que les locataires s'y sentent bien. J'ai aussi une mission de représentation de la société auprès des clients et son image à défendre sur le terrain.
J'aime travailler seule, me sentir autonome tout en ayant des contacts avec les gens. De manière générale, je dirais que l'on rencontre des personnes agréables, souriantes mais je constate au fil des années une dégradation dans le respect de notre travail. On y met tout son cœur pour que tout soit propre et deux heures après tout est de nouveau sale parce quelques-uns ne font pas attention ; c'est ce qui est le plus difficile à vivre dans l'exercice de ma profession. »

CONTACTS :

- Service clientèle : **0972 670 710** (appel non surtaxé, coût d'un appel local d'un poste fixe ou d'un mobile) de 8h à 19h du lundi au vendredi.
- Service d'urgence **0970 808 930** hors heures ouvrées pour les urgences **concernant votre sécurité** la nuit, les week-ends et jours fériés.

La Lettre au locataire : 11 000 exemplaires
Journal édité par La Plaine Normande
16, avenue de Verdun - CS 10277
14012 Caen Cedex 1

Directeur de la publication : H. Robin
Responsable communication : F. Flageul
Réalisation : Samoa
Impression : Corlet imprimeur
Certification licence n° PEFC/10-31-1510
Diffusion : Pitney Bowes Astérion
Crédits photos : Photothèque Plaine Normande, Christophe Caudroy, Numériques.

Vie pratique

Un service client à votre disposition

Soucieuse d'être à l'écoute permanente de ses résidents et d'améliorer la qualité de ses services, La Plaine Normande a créé en 2007 un service destiné à faciliter vos démarches : **le Service Client**.

Nous vous informons que le numéro d'appel de ce service a changé. Vous devez désormais composer le **0972 670 710**.

En appelant le **0972 670 710**, vous avez les garanties suivantes :

- Un accueil permanent de 8 h à 19 h du lundi au vendredi et personnalisé, grâce à des interlocuteurs dédiés uniquement à cette mission ;
- un accusé de réception portant un numéro d'enregistrement de votre réclamation ;
- un engagement sur le délai de traitement de votre réclamation ;
- une information sur le suivi de votre réclamation ;
- aucun surcoût pour vous, le prix de l'appel est celui d'une communication locale d'un poste fixe ou d'un mobile.

Nous vous rappelons qu'un service d'urgence est également à votre disposition pour compléter le service client opérationnel de jour. Pour les urgences concernant votre sécurité, vous devez composer le 0970 808 930. Ce service est ouvert en semaine de 19 h à 8 h du matin ainsi que les week-ends et jours fériés.

Enfin, de nombreux services sont disponibles en ligne en vous connectant à votre espace locataire.

Découvrez votre nouvel
espace locataire*

Rendez-vous sur
www.plainenormande-hlm.fr

* Nouvelle adresse web à compter du 14 janvier 2014 : www.plainenormande-groupesni.fr

Le groupe SNI

Filiale immobilière à vocation d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, le groupe SNI est le premier bailleur français.
Le Groupe couvre l'intégralité de l'offre locative et s'investit pour favoriser la mise en œuvre d'un véritable parcours résidentiel et d'une meilleure accessibilité à la propriété.

Pour en savoir plus :
www.groupesni.fr

GROUPE SNI | Plaine Normande

LA PLAINE NORMANDE
16, avenue de Verdun – CS 10277 – 14012 Caen Cedex 1
Tél. : 02 31 27 15 15 – Fax : 02 31 27 15 28
www.plainenormande-groupesni.fr

GROUPE Caisse des Dépôts